

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN PADA
PELANGGAN PIZZA HUT
DI SOLO**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana

Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Di Susun Oleh :

DEVITA WIDYA ARIYANTI

B100100011

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PADA PELANGGAN PIZZA HUT DI SOLO

Yang ditulis oleh :

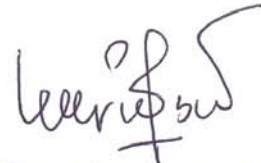
DEVITA WIDYA ARIYANTI

B100100011

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2014

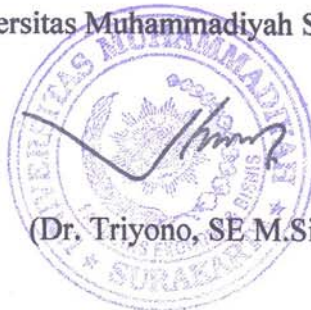
Pembimbing



(Dra. Wuryaningsih DL, MM)

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DEVITA WIDYA ARIYANTI**
NIRM : **10.6.106.02016.500011**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME
PENJUALAN PADA PELANGGAN PIZZA HUT
DI SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **17 Januari 2014**

Yang membuat pernyataan,

DEVITA WIDYA ARIYANTI

MOTTO

“Bila anda tidak mempunyai visi akan masa depan anda, maka sangatlah mungkin masa depan anda tersebut menjadi sekedar pengulangan dari semua yang terjadi di masa lalu.”

(Hallo HRD)

“Cita-cita yang tinggi tidak menjamin seseorang dapat meraih kesuksesan, tapi seseorang yang sukses pasti memiliki cita-cita yang tinggi.”

(Andri Wongso)

“Sukses dapat dicapai dengan mengembangkan kelebihan kita, bukan dengan kelemahan”

(Hallo HRD)

PERSEMBAHAN

*Semoga Allah SWT meridhoi segala keinginan
dan harapan agar dapat terwujud*

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

Kedua orangtuaku yang aku sayangi, cintai dan hormati

Adik-adikku tercinta, para sahabat, pembimbing,

keluarga besarku dan

Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Pelanggan Pizza Hut Di Solo. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh simultan terhadap Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Pelanggan Pizza Hut Di Solo. Penelitian ini dilakukan pada Pizza Hut Solo. Model penelitian adalah dengan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke perusahaan untuk mendapatkan data primer melalui pengamatan dan wawancara dengan manajemen perusahaan. Metode penelitian lain yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kepustakaan (*library research*) yang dilaksanakan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta hasil penelitian lainnya yang dapat menunjang penelitian ini. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji F, dan uji t. Analisis Regresi berganda digunakan untuk menggambarkan model hubungan antara variabel dependen dan independen. Hasil Uji f dimana nilai f hitung > dari f tabel menunjukkan bahwa: variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel volume penjualan (Y) di Pizza Hut Solo. Hasil Uji t dimana nilai t hitung > dari t tabel menunjukkan bahwa variabel secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap volume penjualan (Y) di Pizza Hut Solo yang nilainya secara berturut-turut. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel independen dapat menerangkan variabel dependen di Pizza Hut Solo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Volume Penjualan

Surakarta, Januari 2014
Pembimbing

.....

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PADA PELANGGAN PIZZA HUT DI SOLO”**.

Adapun maksud dan tujuan penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam kesempatan ini tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setyaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibuku yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam kehidupanku.
8. Segenap jajaran staf Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kemudahan.
9. Sahabatku Fitri Noviyanti, Rosalina Putri, Ratna Wulansari, Yulita Riskiana, Sigit Arya yang selalu mendukungku dan terima kasih atas segalanya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah melimpahkan Rahmat dan Kasih SayangNya atas segala kebaikan yang telah dikerjakan. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2014

Penulis



(DEVITA WIDYA A)

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibuku yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam kehidupanku.
8. Segenap jajaran staf Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kemudahan.
9. Sahabatku Fitri Noviyanti, Rosalina Putri, Ratna Wulansari, Yulita Riskiana, Sigit Arya yang selalu mendukungku dan terima kasih atas segalanya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah melimpahkan Rahmat dan Kasih SayangNya atas segala kebaikan yang telah dikerjakan. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2014

Penulis

(DEVITA WIDYA A)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
B. Pengertian Pemasaran.....	9
C. Pengertian Harga	13
D. Pengertian Promosi.....	15
E. Pengertian Volume Penjualan	24
F. Penelitian Terdahulu	25
G. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Kerangka Pemikiran	30
C. Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	36
E. Data dan Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis Data	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Obyek Penelitian	47
B. Deskripsi Data	52
C. Analisis Data dan Pembahasan	55
1. Uji Instrumen Penelitian	55
2. Analisis Data Penelitian	60
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
C. Keterbatasan Penelitian	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Responden Berdasarkan Kelamin	53
Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 3. Responden Berdasarkan Lama Berlangganan di Pizza Hut.....	54
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 5. Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	56
Tabel 6. Hasil Validitas Variabel Harga (X_2)	57
Tabel 7. Hasil Validitas Variabel Promosi (X_3).....	58
Tabel 8. Hasil Validitas Variabel Volume Penjualan (Y).....	58
Tabel 9. Rangkuman Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	59
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 12. Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 14. Hasil Uji Regresi.....	64
Tabel 15. Hasil Pengujian Uji t.....	65
Tabel 16. Hasil Pengujian Uji F.....	66
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	67